

Assistenttiharjoittelijan opas Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp Schoolille

Jonna Pyykölä



Tekijä(t) Jonna Pyykölä	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Assistenttiharjoittelijan opas Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp Schoolille	Sivu- ja liitesivumäärä 26
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp School. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä StartUp Schoolille assistenttiharjoittelijan opas, jonka tarkoituksena oli toimia uuden harjoittelijan perehdytyksen tukena ja nopeuttajana. Työ aloitettiin syksyllä 2014 aiheanalyysillä, jonka jälkeen tehtiin opinnäytetyösuunnitelma. Suunnitelman pohjalta muodostui valmis opinnäytetyö ja opas.</p> <p>Opinnäytetyössä keskitytään perehdyttämiseen ja työhyvinvointiin sekä niiden merkitykseen. Työ etenee johdannon jälkeen teoriaan, jossa esitellään toimeksiantaja, käsitellään aiheita assistentin työ, rekrytointi, perehdyttäminen, työhyvinvointi ja millainen on produkti. Lopuksi esitellään oppaan kulku ja rakenne sekä analysoidaan onnistumista. Opas tehtiin toimeksiantajan pyynnöstä englannin kielellä, jotta sitä ei tarvitse erikseen kääntää mikäli seuraava harjoittelija käyttää englantia kielenään. Opas sisälsi muun muassa seuraavat elementit: kansilehti, sisällysluettelo, tervehdyssanat, mikä on StartUp School, assistentin tärkeimmät työtehtävät, viestintä, uuden harjoittelijan rekrytointi, tapahtumat, tiedon päivitys, tärkeimmät työkalut, työhyvinvointi sekä tutkiva ja kehittävä työote, taukoliikuntaohje ja huoneentaulu sekä case esimerkkejä.</p> <p>Opas valmistui keväällä 2015 aikataulun mukaisesti ja se otettiin heti käyttöön uuden harjoittelijan aloitettua StartUp Schoolilla. Jatkossa on tarkoituksena, että uusi harjoittelija päivittää oppaan tarpeen mukaan ennen kuin seuraava harjoittelija saapuu. Opas on helposti muokattavissa word-tiedostona. Harjoittelijan tehtävänä on myös hoitaa pääosin uuden harjoittelijan rekrytointiprosessi sekä perehdyttää uusi harjoittelija.</p> <p>Oppaan ulkoasusta ja käytettävyydestä pyydettiin palautetta uudelta harjoittelijalta. Palaute lisättiin opinnäytetyöhön empiiriseen osioon. Oppaan sisältämän arkaluontoisen tiedon vuoksi, päätettiin se laittaa salaiseksi.</p>	
Asiasanat Yrittäjäyys, assistentit, perehdyttäminen, rekrytointi, työhyvinvointi, harjoittelu	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön aihe ja rakenne.....	1
1.2	Tavoite ja tarkoitus.....	1
1.3	Opinnäytetyön aikataulu.....	2
2	Toimeksiantajan esittely	3
2.1	StartUp School työnantajana.....	3
2.1.1	Assistentin rooli ja tehtävät.....	3
2.2	Startup toiminta.....	5
3	Uuden työntekijän rekrytointi	7
4	Uuden työntekijän perehdyttäminen	9
4.1	Perehdyttämistä säätelevät lait	9
4.2	Hyvän perehdyttämisen tunnusmerkit	10
4.3	Perehdytyksen eteneminen.....	11
4.4	Kehittymisen seuranta ja palautteen anto.....	12
5	Työhyvinvointi	13
5.1	Työn kuormittavuus.....	13
6	Opinnäytetyönä perehdytysopas	16
7	Assistenttiharjoittelijan opas StartUp Schoolille	18
7.1	Opinnäytetyön ja oppaan tavoite	18
7.2	Aikataulu ja suunnitelma	18
7.3	Oppaan toteutus	19
7.4	Oppaan sisältö ja rakenne	20
7.5	Yhteenveto.....	20
7.6	Uuden harjoittelijan palaute oppaasta	22
8	Pohdinta.....	23
8.1	Oman oppimisen arviointi.....	23
8.2	Kehitysehdotukset.....	24
	Lähteet	25

1 Johdanto

Kjelinin & Kuusiston (2003, 124) mukaan perehdytyksessä yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on opettaa työyhteisön tavat ja ammattirooli, niin sanotusti uusi työntekijä sosiaalistetaan. Toimintatavat viestittävät millainen kulttuuri organisaatiossa on sekä samalla olettamuksia, jotka jokainen työntekijä on luonut työympäristöstä ja itsestä (Kjelin ym. 2003, 124). Tutustuminen työpaikan sisäiseen maailmaan kuten arvomaailmaan käynnistyy jo rekrytointivaiheessa, jolloin uudella työntekijällä on mielessä mitä kaikkea hän on jo ennättänyt kokea. Lisäksi työntekijä on hankkinut jo tietoa organisaatiosta ja luonut siitä mielikuvan. (Kupias & Peltola 2009, 64-65.)

Edellä mainitut asiat ovat varmasti yleisimpiä aiheita perehdyttämisprosessin alussa. Jokainen työnhakija kokee oletettavasti samoja tunteita niin rekrytointivaiheessa kuin työsuhteen alussa. Koen, että hyvä perehdyttäminen on tässä vaiheessa avainasemassa, jotta uusi työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin mukaan työyhteisön toimintaan ja oppii pelisäännöt heti alkuvaiheessa.

1.1 Opinnäytetyön aihe ja rakenne

Sain toimeksiantona Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp Schoolilta tehdä heille uuden assistenttiharjoittelijan oppaan, jollaista heillä ei vielä ennestään ollut. Tein siis opinnäytetyön rinnalle oppaan, jonka myös käänsin toimeksiantajan toiveesta englanniksi. Päädyimme tähän ratkaisuun, koska se helpottaa tulevia harjoittelijoita, mikäli he käyttävät kielenään englantia ja opasta ei tarvitsisi enää kääntää englanniksi.

Tässä opinnäytetyössä käsittelen aiheita, jotka liittyvät tiiviisti tekemääni työhön. Erityisesti keskityn perehdyttämiseen, millainen on hyvä perehdyttämisprosessi ja hyvä opas. Käsittelen myös työhyvinvointiin liittyviä asioita, koska koen sen tärkeäksi aiheeksi nykyajan hektisessä työskentelykulttuurissa. Erityisesti toimeksiantajan ja siellä työskentelevän harjoittelijan työ on nopealiikkeistä ja hektistäkin, joten on tärkeää, että uusi harjoittelija pääsee hyvin mukaan toimintaan ilman, että työhyvinvointia unohdetaan. Koen, että harjoittelija saatetaan usein mieltää vain ”harjoittelijaksi” eli ei välttämättä muisteta, että hänkin on yksi muista.

1.2 Tavoite ja tarkoitus

Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä oli luoda StartUp Schoolille helppolukuinen ja toimiva opas, jonka tarkoituksena on toimia harjoittelijan tukena tämän harjoittelun alkumetreillä. Kokosin oppaaseen yhteistyössä StartUp Schoolin sen hetkisen harjoittelijan kanssa

tärkeimmät assistenttiharjoittelijan työtehtävät ja roolit. Oppaasta seviää myös millaista on StartUp Schoolin toiminta ja millaista siellä on työskennellä. Oppaan tarkoituksena on olla jatkossa helposti muokattavissa eli se tehtiin sekä Word että Pdf muotoon. Tavoitteena on, että uusi harjoittelija käy aina harjoittelunsa päätteeksi oppaan läpi ja tekee tarvittavat lisäykset. Koska opas sisältää arkaluontoista tietoa, päätettiin, että se on salainen ja ainoastaan opinnäytetyön teoriaosa julkaistaan.

1.3 Opinnäytetyön aikataulu

Aloitin opinnäytetyöprosessin syksyllä 2014 saatuni toimeksiannon. Sain aluksi muutaman idean, joista yhdessä mietittiin parhain vaihtoehto ja päädyimme harjoittelijan oppaaseen, koska sellaista ei ole vielä tehty ja StartUp Schoolilla on tavoitteena jatkossa, että heillä olisi koko ajan harjoittelija, yhden lukukauden mittaisena jaksona. Kun olimme lyöneet alustavan aiheen lukkoon, tein aiheanalyysin, jonka esittelin opinnäytetyön ohjaajalle sekä opponijalle, jotka antoivat siihen palautetta ja mitä asioita kannattaa huomioida. Tämän jälkeen tein opinnäytetyösuunnitelman, johon olin jo kerrännyt valitsemiini aiheisiin liittyvää teoriaa. Esittelin myös suunnitelman ja sain siihen kommentteja.

Tavoitteenani oli, että itse opas valmistuu asetettuun määräaikaan mennessä eli ennen kuin uusi harjoittelija aloittaa ja tässä onnistuinkin. Toimeksiantajan toiveesta pyysin vielä palautetta oppaasta uudelta harjoittelijalta muutaman viikon työssäolon jälkeen. Yleisvaikutelma valmiista oppaasta oli positiivinen ja sekä toimeksiantaja, vanha harjoittelija että uusikin olivat tyytyväisiä oppaan sisältöön ja ulkoasuun.

2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp School, joka toimii Haaga-Helian tiloissa. StartUp School auttaa opiskelijaa, jolla on idea omasta yrityksestä, jonka hän haluaisi perustaa. StartUp Schoolissa opiskeleminen liittyy läheisesti käytäntöön ja sillä on tavoitteena, että opiskelija perustaa yrityksen, jonka oli suunnitellut. Samalla opiskelija saa opintosuorituksia. Vuosittain StartUp Schoolin avulla perustetaan 25 yritystä ja opiskelijoita sillä on noin 200 tällä hetkellä. StartUp School toimii jokaisella kuudesta Haaga-Helian kampuksesta ja opintokokonaisuus on mahdollista valita kaikilla koulutusohjelmilla. (Haaga-Helia 2014.)

2.1 StartUp School työnantajana

Yleiskuvan saamiseksi siitä, millainen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp School on työnantajana, haastateltiin sähköpostitse heidän harjoittelijaansa, jonka kanssa tehtiin yhteistyötä opasta työstettäessä.

”Mielestäni StartUp School on erinomainen työpaikka sellaiselle henkilölle, joka on oma-aloinen ja aktiivinen. Työnantaja ei seuraa työntekijän työtä koko ajan, eikä koko ajan kerro mitä pitää tehdä. Täällä luotetaan, että kaikki työntekijät ymmärtävät StartUp Schoolin tavoitteet ja tekevät työtä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.

StartUp School on inspiroiva paikka, jossa on erinomainen ja ystävällinen ilmapiiri. Toisaalta arvoin kuuluu kova työn tekeminen, joten täällä ei ole mahdollisuutta olla joutilas. StartUp Schoolissa otetaan palautetta vastaan mielellään, ja on helppo lähestyä esimiestä.

Työntekijöillä on myös jonkun verran vapautta päättää omista aikatauluista ja tehtävistä, mutta priorisointikyky on tärkeää, ja asiat pitää olla tehtynä ajoissa. Tosiaan voi aina pyytää apua muilta StartUp Schoolin työntekijöiltä. Jos ehtii tehdä varsinaiset työtehtävät, voi aina olla luova ja ehdottaa uusia projekteja, ideoita jne., joista keskustellaan ja otetaan vastaan.” (Dementyeva 2015.)

2.1.1 Assistentin rooli ja tehtävät

Assistenttia voidaan kuvata henkilönä, joka vahtii, että asiat hoituvat kuten on suunniteltu (Karjalainen 2013, 15). Vuori ja Siivonen (2009, 37) mainitsevat, että assistentin tulee hallita kokonaisuuksia, joita voi olla talous, viestintä ja markkinointi ja nämä assistentin tulee myös kyetä nähdä osissa ja tekemään päätöksiä ja selvityksiä aiheisiin liittyen. Assistentti on siis ajan tasalla kaikesta ja on tietoinen mitä tapahtuu seuraavaksi.

Assistentti tekee yhteistyötä muiden ihmisten kanssa ja pitää asiat yhdessä, hän on siis yhteyshenkilö esimiehen ja sidosryhmien välillä. Assistentti työskentelee yrityksen strategian mukaisesti samalla ymmärtäen strategian ja liiketoiminnan sekä mikä on niille ominaista, on sitoutunut työhönsä, keskittyy tavoitteisiin ja on asiakaspalvelun ammattilainen. Hän on yrityksessä auttava käsi sekä tiimipelaaja. Assistentti on myös mukana päätöksenteossa ja edustaa yritystä esimiehen ollessa muualla. (Karjalainen 2013, 15-17, 32.)

Assistentin rooli on muuttumassa enemmän keskijohdossa toimimiseksi ja usein assistentti on asiantuntija jollain osa-alueella kuten henkilöstöhallinnossa, talouspuolella tai viestinnässä. Assistentti on hallinnollisesta näkökulmasta ammattitaitoinen osaaja ja hän tekee tiivistä yhteistyötä esimiehen kanssa työskennellen samalla luottamuksellistenkin asioiden kanssa. (Karjalainen 2013, 15.) Työskentely tapahtuu yrityksessä tai organisaatiossa, yhteisöissä, virastoissa tai laitoksissa. Sektori voi olla julkinen tai yksityinen. Siihen millainen työnkuva assistentilla on, vaikuttaa toimiala, johon yritys tai organisaatio kuuluu. Toimenkuvaan vaikuttaa myös yrityksen suuruus sekä millaisessa asemassa esimies on. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Kokonaisvaltaisen assistentin roolista työympäristössä tekee hänen toiminta ikään kuin välikätenä sekä työntekijöiden että erilaisten mielipiteiden välillä. Assistentin rooliin kuuluu taitojen opettaminen muille työntekijöille sekä uudelle tulokkaalle. Assistentti pitää huolta siitä, että työntekijät jaksavat työssään. Assistentin työssä tarvitaan ”tunneälyä” eli assistentti osaa hoitaa työyhteisössä ilmenevät ristiriidat. Työssä korostuu hankalien asioiden tai ihmisten niin sanottu ”hallinta” ja assistentin tulee olla empaattinen, ymmärtää erilaisia näkökulmia sekä olla halukas auttamaan tarpeen tullen. (Vuori ym. 2009, 37.)

Assistentin työssä on tärkeää olla oma-aloitteinen ja että assistentti pystyy reagoimaan asioihin nopeasti ja kykenee samalla ratkaisemaan asian loogisesti ja nopeasti. Assistentille on tärkeää kyetä olemaan rauhallinen, kuuntelemaan muita sekä työskentelemään itsenäisesti. Assistentin kuuluu myös olla aina yhden askeleen edellä muita kyetäkseen niin ikään reagoimaan tuleviin tilanteisiin. (Karjalainen 2013, 32-33.) Moniosaajan assistentista tekee se, että hän huomaa omat kehityksen kohteensa ja etsii tarvittavan tiedon (Vuori ym. 2009, 37).

Työtehtäviä voivat olla kokouksissa sihteerin rooli, pöytäkirjan kokoaminen sekä puhtaaksi kirjoittaminen tai postin ja sähköpostin käsittely, aikojen varaaminen ja vastaanottaminen sekä puhelujen välittäminen. Muihin tehtäviin saattaa kuulua kaikenlainen tiedottaminen, tilaisuuden järjestäminen, matkan varaaminen, hankintojen tekeminen sisäisesti sekä henkilöstöön liittyvien tehtävien hoitaminen, raportointia, tilastojen tekemistä ja

arkistointia. Toisaalta tehtäviin voi kuulua esitteen, vuosikertomuksen, mainoksiin tulevan tekstin laatiminen ja painattaminen ja yrityksen internetsivujen ylläpitäminen tai tiedon kerääminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Assistentti saattaa vastata useistakin erikokoisista projekteista tai olla mukana erilaisissa projekteissa. Toisaalta assistentti voi olla yhteydenpitäjä ja raportoi eri projektien välillä. Assistentilla on muutenkin viestinnällinen rooli sekä yrityksen sisällä että ulkopuolella. Viestintä voi tapahtua eri kielillä ja assistentti käyttää myös sosiaalista mediaa työssään. (Karjalainen 2013, 34-35.)

Työskentely on pääsääntöisesti istuen toimistossa tapahtuvaa ja työtä tehdään paljonkin tietokoneen äärellä, joka on yksi tärkeistä työvälineistä. Työhön kuuluu sähköpostin sekä erilaisten ohjelmistojen käyttö, kuten tekstien käsittely-, taulukkolaskenta- ja henkilöstöhallintaan liittyvät ohjelmistot. Työssä käytetään paljon erilaisia tietokanavia ja verkkoja sekä erilaisia laitteita kuten printteriä ja kopiointikonetta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Työajassa noudatetaan yleensä työaikaa, joka on yleinen toimistoissa eli ”toimistotyöaikaa”. Työtä tehdään nopeassa tahdissa ja yleensä samaan aikaan montaa tehtävää (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.), joten assistentin tulee pystyä mukautumaan muutoksiin ja aikataulumuutoksiin (Karjalainen 2013, 33). Viestinnän riippumattomuus aikaan tai paikkaan vaatii myös osaltaan nopeutta sekä tavoitettavissa oloa jatkuvasti (Vuori ym. 2009, 38).

Tärkeimmät ammattivaatimuksista ovat asiakaspalvelulähtöisyys, järjestelmällinen työote, monipuolinen kielten osaaminen, tietotekniikkaosaaminen sekä selviytyminen sosiaalisissa tilanteissa. Se millaisia taitoja tai miten moninaisia työtehtävät ovat riippuvat työpaikasta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Assistentin työympäristö on usein monikansallinen ja työkielenä käytetään englantia (Vuori ym. 2009), joten hyvästä suullisesta ja kirjallisesta taidosta on hyötyä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015). Tapauskohteisesti käytössä voi olla joku muukin kieli, joka tulee melkein pä hallita kuten paikalliset. Tärkeintä on kuitenkin, että assistentti on valmis kommunikoidaan usealla kielellä, virheitä pelkäämättä. (Vuori ym. 2009, 37.)

2.2 Startup toiminta

Startup-yrityksestä voidaan käyttää myös nimeä kasvuyritys. Kuitenkin Startup-yritys on käytetympi siitäkin huolimatta, että kasvuyrittäjyyttä pidetään isompana ilmiönä yrityksen ollessa aivan alkuvaiheessa. Startup-yritykset ovat suuressa roolissa taloudellisissa

rakennemuutoksissa ja luotaessa myönteistä yrittäjyysilmapiiriä. Myös kauan toiminnassa olleesta yrityksestä voidaan käyttää startup nimitystä, koska yrityksessä tapahtuvaa kasvamista voi seurata yrityksen uudelleenjärjestelyn ja kansainvälisen toiminnan johdosta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014.)

Elinkeinoelämän keskusliiton (2014) mukaan kasvuyrityksestä ja –yrittäjyydestä on paljonkin variaointia sitä määriteltäessä. Tutkimuksia aiheesta on tehty mutta niiden tulos riippuu tarkastelunäkökulmasta: tapahtuuko kasvu yrityksen vai yrittäjän näkökulmasta vai mitataanko kasvutavoitetta vai kasvua, joka on toteutunut. Elinkeinoelämän keskusliitto jakaa julkaisujen yritykset seuraavanlaisesti niiden tavoitteiden mukaan:

- yritykset, jotka tavoittelevat suurta kasvua eli liikevaihto kasvaa vähintään 30 prosenttia vuoden aikana.
- yritykset, jotka tavoittelee matalaa kasvua eli liikevaihto kasvaa vähintään 10 prosenttia ja
- yritykset jotka tavoittelevat vain asemansa säilyttämistä.

(Elinkeinoelämän keskusliitto 2014.)

Elinkeinoelämän keskusliiton kriteerien mukaan arvioilta 10 prosenttia työnantajayritysten kokonaismäärästä tavoittelee suurinta kasvua. Näitä yrityksiä on Suomessa arvion mukaan 103 000. Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan keskittymisen kohteena tulisi olla enemmän kokonaisuuden tarkastelu ja miten se vaikuttaa yritysten kasvuun kuin, että tarkastellaan vain yksittäistä yritystä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014.)

3 Uuden työntekijän rekrytointi

Kun rekrytoidaan uutta työntekijää, on se usein eräänlainen projekti samalla tapaa kuin muutkin hankkeet. Rekrytointi onkin käsitteenä ”hankinnan” synonyymi. Rekrytoinnille on jokin tarve ja sen lopputuloksena on ratkaisu. Rekrytointiin kuuluu suunnitelman tekeminen, toteuttaminen ja päätöksen tekeminen. Kun uusi työntekijä aloittaa, tehdään vielä seurantaa. Projektin niin sanottuna päällikkönä on esimies, jonka tehtävänä on vastata rekrytoinneista. (Markkanen 2002, 9, 21.)

Kuten ulkoinenkin rekrytointi, olisi sisäinenkin hyvä hoitaa hyvin (Kjelin ym. 2003, 73), koska onnistunut rekrytointi voi muodostaa yritykselle niin sanotun turvaverkon (Markkanen 2002, 6). Rekrytoinnin aikana tehty vaikutus näkyy yleensä myöhemmin, ei päätöksentekohetkellä (Markkanen 2002, 6). Rekrytointiprosessin alussa on hyvä tarkistaa onko yrityksen sisällä mahdollisesti potentiaalisia osajia (Kjelin ym. 2003, 73; Markkanen 2002, 17). Esimerkiksi työntekijä, joka on tehnyt työnsä hyvin, nostetaan päällikkötason tehtäviin (Markkanen 2002, 17).

Suurten yritysten ongelmana on, että ei tunnisteta jo olemassa olevaa osaamista. Ja aina ei välttämättä myöskään huomata, että juuri kyseiseen työtehtävään sopiva henkilö on jo olemassa, vaan sitä haetaan ulkopuolelta. Jo olemassa olevalta työntekijältä kuluu myös vähemmän aikaa uusien työtehtävien opettelemiseen, koska hän todennäköisesti tietää perusasiat yrityksestä. (Kjelin ym. 2003, 73-74.) Sisäinen siirto on tällöin siis varmuustekijä. Kuitenkin, kun toiminta laajentuu, ilmenee työtehtäviä joihin on tarve saada uusi henkilö ja jossain tapauksessa uusia taitoja. Tässä tapauksessa on suunnittelulla tärkeä rooli. (Markkanen 2002, 14, 17.)

Kun rekrytoinnin avulla on löydetty oikea henkilö, luo se jo pohjaa onnistumisille ja jopa kestäviä työsuhteita. Rekrytointi onnistuu parhaiten, kun johto tietää minkälaista osaamista halutaan ja miten sitä on tarkoitus käyttää. Odotukset saattavat tosin vaihdella ja ollaan eri mieltä siitä millainen uuden työntekijän rooli tulee olemaan. Tämän kaltainen tilanne voi tapahtua, jos työnkuva on uudenlainen (Kjelin ym. 2003, 74.)

Perinteinen työntekijöiden hankintakeino on tehdä lehti-ilmoitus eli työtehtävä, johon on tarve saada työntekijä, saatetaan ”avoimesti” kaikkien tietoon. Samalla annetaan myös aika, milloin hakemus täytyy viimeistään jättää. Julkaisukanava on hyvä suunnitella sekä se etsitäänkö samalla ilmoituksella useampia henkilöitä (Markkanen 2002, 18-19.)

Toinen tapa ilmoittaa uudesta työpaikasta on verkossa tehtävä rekrytointi.

Verkkorekrytoinnissa ilmoitus julkaistaan sähköisenä. Toisaalta tämän tyyppinen

rekrytointi voi toimia myös toiseen suuntaan eli työnantaja saattaa saada internetin kautta sopivan työntekijän kaikkien työnhakijoiden joukosta. Verkossa tehtävällä rekrytoinnilla voidaan tuoda ilmoitukseen joustavuutta sekä jatkumon. Verkkorekrytointi on vuorovaikutteista sekä mahdollistaa rekrytoinnin myös kansainvälisesti. (Markkanen 2002, 21, 24.)

4 Uuden työntekijän perehdyttäminen

”**Perehdyttämisellä** tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset.” (Työturvallisuuskeskus 2015 a).

Kjelinin ym. (2003, 14) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden tulokkaan saamista tuottavammaksi nopeammin ja häneen investoidun pääoman palauttamista nopeammalla tahdilla. Käsite perehdyttäminen voi olla melko yksinkertainen mutta sen sisältämät asiat voivat kuitenkin vaihdella organisaatioiden välillä. Jokaisella organisaatiolla on omat tapansa yhdistää perehdytys toiminnan ja strategian sisälle. (Kupias ym. 2009, 17.) Perehdyttämistä voidaan pitää myös yrityksen kannattavuuden ja strategioiden toteuttamisen terminä (Kjelin ym. 2003, 14). Kaiken kaikkiaan perehdytys voi sisältää itse perehdytyksen lisäksi myös työopastusta (Kupias ym. 2009, 18) ja se on henkilöstöä ja työpaikkaa kehittävä ”jatkuva prosessi” (Työturvallisuuskeskus 2015 b).

4.1 Perehdyttämistä säätelevät lait

Työlainsäädännön tarkoituksena on suojata ja sopeuttaa työntekijä. Lainsäätäjä niin sanotusti suojelee työn tekemistä. Laki määrää monessa kohtaa perehdyttämistä ja huomio kiinnittyy erityisesti vastuihin, jotka työnantajalla on, kun hän perehdyttää työntekijän. Perehdyttämistä säätelevät ”työsopimuslaki”, ”työturvallisuuslaki” ja ”laki yhteistoiminnasta yrityksissä”. Työnantajaa velvoittavaan säädökseen kuuluu niin perehdyttäminen kuin koulutus. Työlainsäädäntöä voidaan siis sanoa pakottavaksi oikeudeksi eli laissa on maininta erityisesti siitä työntekijän oikeudesta joka vaikuttaa heikentävästi työsopimukseen tai työehtosopimukseen. (Kupias 2009, 20.) Työpaikan koko tai toimiala ei vaikuta perehdytykseen tai työnopastukseen ja jokaisen henkilöstöryhmän tulisi sisältyä sen alle (Työturvallisuuskeskus 2015 b).

Finlexin (2002) mukaan työturvallisuuslaki sanoo perehdyttämisestä seuraavasti:

”14 §

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön

sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.” (Finlex 2002.)

4.2 Hyvän perehdyttämisen tunnusmerkit

Huolellisella perehdyttämisellä on suuri merkitys työntekijän omasta, että työnantajan näkökulmasta ja se pitää ottaa vakavasti. (Helsilä 2002, 52). Perehdyttämisellä luodaan perusta, visiot ja tavoitteet, joita uusi työntekijä alkaa tavoitella. Perehdyttämistä pidetään yhdessä kehityskeskustelujen kanssa yhtenä johtamiskeinona. Parhaassa tapauksessa menneet, nykyiset ja tulevat asiat kohtaavat. (Kjelin ym. 2003, 14.) Kun on kyse uudesta työntekijästä, hyviä tapoja aloittaa on esimerkiksi koulutukset, perehdyttäminen ja työhönopastaminen (Jalava & Uhinki 2007, 113).

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu erilaisia käytäntöön liittyviä toimintoja, joiden tarkoitus on helpottaa työhön ryhtymistä. Perehdyttämiseen kuuluu myös uuden työntekijän osaamisen kehittäminen, ohjeistus tuleviin tehtäviin sekä tutustuttaminen työskentely-ympäristöön ja työyhteisöön. Hyvässä perehdyttämisessä huomioidaan uuden työntekijän jo olemassa oleva osaaminen jota myös pyritään käyttämään perehdytyksen apuna. Hyvin tehty perehdytys auttaa työnantajaa, uutta työntekijää kuin myös muuta työyhteisöä. Siitä hyötyvät siis kaikki. (Kupias ym. 2009, 19.)

Perehdyttämisellä pyritään auttamaan uutta työntekijää käyttämään jo olemassa olevia ominaisuuksia sekä samalla niitä voi parhaassa tapauksessa kehittää, hyödyntää ja jopa havaita. Viimeisin vastuu perehdyttämisessä on aina esimiehellä, mutta on tärkeää, että perehdytyksessä ja työnteon tukemisessa auttavat myös muut työntekijät. Saadakseen kokonaisvaltaisen osaamis pohjan alkuun pääsemiseksi, tulee hänen saada tarvittavat tiedot ja taidot. Kaikki tarvittava osaaminen ei kuitenkaan tule perehdytyksen alkuvaiheessa, vaan tulokas etenee pikkuhiljaa myös yleisiin koulutuksiin. (Kupias ym. 2009, 19-20.)

4.3 Perehdytyksen eteneminen

Perehdytys on prosessi, jonka alku tapahtuu, kun työntekijä luo ensimmäisen kontaktinsa organisaatioon. Vaikeampi määritelmä on kuitenkin milloin perehdytys päättyy.

Perehdytys on prosessi, jossa on yleensä mukana jokin muutoksen tila. Se etenee alkutilanteesta johonkin toisenlaiseen tilanteeseen. Perehdytyksen tarkoituksena on työntekijän siirtäminen ulkopuolisesta yhdeksi työyhteisön osaksi. Tehtävänä perehdyttämällä on myös viedä työntekijä pois jostain tietyistä mielikuvasta ja viedä tämä ”toiminnan tilaan”. Loppujen lopuksi perehdyttämisen tavoitteena on uuden työntekijän omaksuttaminen työpaikan toimintatapoihin ja kulttuuriin. (Kjelin ym. 2003, 14-15.) Työntekijä pyritään siis saamaan perehdyttämisen avulla sopeutettua uuden työn ja ympäristön sisälle joustavalla tavalla (Helsilä 2002, 52).

Tulevat työtehtävät vaikuttavat paljonkin perehdytyksen laajuuteen ja siihen miten syvälle siinä mennään mutta yleensä sen aikana läpikäydään yrityksen toiminta-ajatus, visio, liike-idea, strategia ja miten yrityksessä yleensä toimitaan. Tämän jälkeen esitellään yrityksen työntekijät sekä asiakaskunta ja työyhteisössä sovitut säännöt. Kolmantena käydään vielä läpi mitä uudelta työntekijältä odotetaan tai toivotaan ja mitkä ovat hänen velvollisuutensa. Ensimmäisestä vaiheesta käytetään nimitystä ”yritysperehdyttäminen”, toisesta ”työpaikkaan perehdyttäminen” ja kolmannesta ”työhön perehdyttäminen”. (Helsilä 2002, 52.)

Perehdyttämisessä on kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että se on hyvin suunniteltua. Jotta uusi työntekijä saa paljon kokemusta ja oppii uutta, täytyy hänen käydä läpi opettelu, kokeilu ja toiminta. Toiminnan arviointia tulisi käydä läpi yhdessä esimiehen kanssa tai itsenäisesti, koska tällöin saadaan tietoa siitä mitä työntekijä osaa, mikä on onnistunut ja missä tulisi vielä parantaa. Tämä keino auttaa työntekijää huomaamaan työpaikan sekä itse työnteon vaativuuden ja parhaassa tapauksessa tiedot ja käsitys tehtävästä laajenee, kun hän ensin oppii soveltamaan oppimaansa ja uusia oivalluksia. (Helsilä 2002, 52.)

”Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus sekä se, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää.” (Työturvallisuuskeskus 2015 a.) Työnopastuksen tarkoituksena on olla ennakoiva työsuojelullinen toimenpide. Suunnitelmien tulisi pohjautua tietoihin, jotka on saatu selvityksistä työn vaaroista. Ennen kun työt aloitetaan, tulisi työnteossa tai ympäristössä ilmenneet vaaralliset tilanteet poistaa tai niitä tulee vähentää. Työnopastus on erityisen tärkeä vaihe etenkin rasisuudessa ilmenevien

vammojen ennaltaehkäisemisessä. Ergonomiaan liittyvissä asioissa tulisi opastaa oikeat työmenetelmät, -liikkeet ja –asennot. (Työturvallisuuskeskus 2015 a.)

Kun työntekijä työskentelee asiantuntija- tai esimiestehtävässä, ei työnopastukselle ole paljoa tarvetta ja sen rooli osana perehdytystä voi jäädä vähäiseksi. Vähintäänkin työskentelyvälineiden käyttö tulee neuvoa, joihin kuuluvat yleensä kopiokone, mahdollinen puhelinjärjestelmä, työaika seuraava järjestelmä sekä muut yrityksen käytössä olevat ohjelmistot, jotka saattavat olla uudelle henkilölle vieraita. Tällöin ne kuuluvat osaksi perehdytystä. (Kjelin ym. 2003, 234.)

Työhön opastajan tulee osata työhön liittyvät turvallisuustekijät ja harjoittaa hyvää työnopastusta eli korostaa turvallisia työtapoja ja tuoda ilmi mahdolliset vaaratekijät. Työnopastuksen tarkoitus on myös torjua henkistä kuormitusta sekä tuoda esille pelisäännöt. Työnopastuksessa kerrotaan kuinka torjutaan häirintä tai vähennetään väkivallan uhkaa. Omaa työsuojeluhenkilöstöä on tärkeä hyödyntää, koska näin työsuojelliset asiat sulautuvat parhaiten työyhteisöön. (Työturvallisuuskeskus 2015 a.)

4.4 Kehittymisen seuranta ja palautteen anto

Palautteenanto ja kehityksen seuraaminen on tärkeää uuden työntekijän kannalta. Palautteella vähennetään epävarmuuden tunnetta, joka on normaalia uudelle työntekijälle. Arvioiminen ja palautteenanto on hyvä yhdistää kehityksen kokonaissuunnitelman kanssa, jossa voi olla myös tavoitteet ja keinot. (Jalava ym. 2007, 113.)

Perehdytyksessä ja opastuksessa tulisi tehdä seurantaa ja arviointia eli onko saavutettu se mitä tavoiteltu ja onko suunniteltu tavoite onnistunut. Seurannassa arvioidaan myös mitkä kaikki asiat sujuivat kuten oli suunniteltu ja oliko jossain asiassa korjattavaa, muutettavaa tai olisiko jotain voinut tehdä toisella tapaa. Kun suunnitelmia kehitetään, on tärkeää ottaa huomioon perehdytetyn kokemus ja mielipiteet. Säännöllisesti annettava palaute ohjaa kehitystä ja on hyvä käydä keskusteluja työnteon välillä. (Työturvallisuuskeskus 2015 b.)

Perehdyttämisessä käytettävää systeemiä tulisi pitää yllä silloinkin, kun henkilöstö vaihtuu harvoin. Työyhteisöissä käytetään nykyään paljon sijaisia ja vuokratyöntekijöitä ja muutokset lisääntyvät. Nämä seikat lisäävät painetta perehdyttämiseen käytettävien järjestelmien vaatimuksille. Opastuksen tarvetta tulee osata arvioida, joten perehdytyksiä hoitavien henkilöiden on hyvä käydä koulutus tai valmennus tehtävän hoitamista varten. (Työturvallisuuskeskus 2015 b.)

5 Työhyvinvointi

Työtä voidaan pitää keskeisenä hyvinvoinnin lähteenä. Työhyvinvointi on kuitenkin hankalaa erotella normaalista ”hyvinvoinnista”, koska työntekoon heijastelee moni eri aihealue kuten ihmissuhteet ja yksityisyys, oma talous, elämäntavat. (Rauramo 2012, 10.) Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan kokonaisuutta, johon yhdistetään yleensä työnteko, terveydentila ja turvallinen ja hyvinvoiva olo. Työhyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa myös sitä miten turvallinen, terveellinen tai tuottava työ on. Työhyvinvointiin liitetään myös ammattitaitoinen työntekijä ja työyhteisö sekä hyvin johdettu organisaatio. Tarkoituksena on, että työntekijä ja työyhteisö kokevat, että työ on mielekästä ja siitä saa jonkin palkinnon ja että työ auttaa elämänhallinnassa. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

5.1 Työn kuormittavuus

Työssä ilmenee yleensä jossain määrin stressiä eli työ katsotaan kuormittavaksi. Tämä johtuu yleensä erilaisista kuormitustekijöistä (Työturvallisuuskeskus 2014.) Ennen kuormituksena on pidetty ainoastaan fyysistä kuormitusta, mutta nykyään korostuu työssä esiintyvä psyykkinen ja sosiaalinen kuormitus (Jabe 2001, 52). Jokaisella työpaikalla esiintyy tekijöitä, jotka aiheuttavat kuormitusta. Näitä voivat olla ruumiillinen työ, raskaat taakat, staattinen tai hankala työasento, istumatyö, toistuva ja käsivoimaa vaativa työ. Fyysinen työ on kuormittava tekijä tuki- ja verenkiertoelimistölle. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Jokaisessa työssä on jonkin verran kuormitusta ja kun sitä on sopivassa määrin, ei siitä ole haittaa. Työn antama haasteellisuus sen sijaan motivoi ja palkitsee. Tärkein tekijä onkin miten pitkiä kuormitusjaksot ovat. Yksilön tasolla henkisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan halua työskennellä, työnteon sujumista ja sen hallintaa. Kun työ on järjestelty ja mitoiteltu hyvin, lisää se työnteon mielekkyyttä, haasteellisuutta ja samalla työntekijä saa mahdollisuuden kehittyä ja oppia. (Työturvallisuuskeskus 2015 c.)

Työ voi olla kuormitukseltaan laadullista tai määrällistä. Määrällinen työ kuormittaa silloin, kun sitä on liian paljon ja työ täytyy tehdä nopeasti ja paineen alla. Toisaalta työn vähyys voi olla kuormittavaa. Laadullisella kuormituksella tarkoitetaan työtä, joka vaikuttaa muistiin ja tarvitsee alituista valppautta, nopeaa reagointia ja sosiaalisia tilanteita. Työntekoa helpottaa ympäristön viihtyisyys ja turvallisuus. Työkyvyn kannalta on myös tärkeää huolehtia fyysisistä ja psyykkisistä seikoista ja että niiden välillä vallitsee tasapaino. On myös tärkeää, että työntekijän odotukset ja työlle asetetut tavoitteet kulkevat käsi kädessä. (Työturvallisuuskeskus 2015 c.)

Työn ominaisuudet, jotka voivat aiheuttaa stressaavan tilanteen voivat olla työn määrä, ympäristö, jossa työtä tehdään, työtehtävät, työn organisointi, sosiaalinen kanssakäynti muiden työntekijöiden kanssa tai myös se, jos ei ole mitään sosiaalista vuorovaikutusta. Alikuormittavakin työ ilman haastetta voi kuormittaa haittaavassa määrin tai jos työntekijä antaa suuren panoksen työhön, mutta ei saa sille vastinetta. (Työturvallisuuskeskus 2014; Jabe 2001, 52-53.)

Työ voidaan kuitenkin nähdä myös voimavarana eli sen ei tarvitse kuormittaa haittaavasti. Kun työn voimavarat tunnistetaan, voidaan niillä edistää stressinhallintaa. Onnistumista työssä edesauttavat työssä hyvinvointi sekä ”työn imu ja flow”. Mielekkäällä työllä ja hyvällä työyhteisöllä voi olla suurikin merkitys sille miten työssä jaksetaan tai ne voivat jopa pidentää työuraa. (Työturvallisuuskeskus 2014.) ”Työn imu” voi tarkoittaa positiivista ja melko säilyvää olotilaa ja siihen liittyy esimerkiksi tarmo, omistautuneisuus ja uppoutuneisuus. Flow tilalla tarkoitetaan tilannetta, jossa kunkin taito saa vastineeksi jonkinlaisen haasteen. Ihminen keskittyy työntekoon, josta pitää ja kokee samalla mielihyvää ja harmoniaa. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Työyhteisössä olisi hyvä olla jokin käytäntö, jolla työntekijän hyvinvointia tarkkaillaan ja seurataan. Esimerkiksi kehityskeskusteluilla ja säännöllisillä arvioinneilla, joissa mitataan ilmapiiriä työpaikalla, voidaan saada kuva millaisessa tilassa työyhteisö on. Työpaikalla olisi myös hyvä olla järjestelmä tai useampiakin, joilla arvioidaan yhden työntekijän työstressiä. Työpaikalla voi myös olla toimintamalli, joka antaa neuvoja, kun eteen tulee tilanne, jossa stressi on haitallista. Toimintamallien ja järjestelmien ollessa valmiina, on asioihin helpompi puuttua. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Nykyään noin 70 prosenttia työntekijöistä työskentelee tietokoneella ja noin 80 prosenttia viettää aikaa tietokoneella jopa neljä tuntia päivää kohden. Perinteisesti toimistot ovat varustelultaan hyviä ja ilmastoituja. Nykypäivänä toimistolla voidaan kuitenkin tarkoittaa esimerkiksi auton ohjaamoa. Tietotekniikka menee eteenpäin mutta siitä huolimatta työskentelyssä käytetyt välineet ja työskentelytilat ovat pysyneet ulkoiselta olemukseltaan samankaltaisina. Monipuolisuus käytössä mahdollistaa erilaisia ”käyttöympäristöjä”, jotka tuovat koko ajan uudenlaisia käyttöön tai käyttäjiin liittyviä tilanteita. (Työterveyslaitos 2013.)

Toimistotyön keveydestä ja siisteydestä huolimatta monilla ilmenee epämiellyttäviä tuntemuksia tai raskautiloja. Vaivat menevät yleensä ohi, jotkut jäävät silti vaivaamaan. Yleisimpiä näyttöpäätetyöskentelyn aiheuttamia haittoja ovat kutisevat tai väsyneet silmät, kipu niska-hartiaseudulla tai käsissä ilmenevät kipu- ja raskaus. Toisaalta myös

tietoteknillinen kehitys ja vaatimukset oppia uutta koko ajan voivat rasittaa myös henkisesti. (Työterveyslaitos 2013.)

Ergonomiasta voidaan puhua myös kognitiivisena ergonomiana eli siinä otetaan huomioon tavat, joilla ihmiset käsittelevät tietoa, tuotteen, työympäristön, työvälineen tai työssä käytössä olevat käytännöt. Kognitiivinen ergonomia myös kehittää näitä seikkoja. Tarkastelun alla olevat ongelmat voivat liittyä vuorovaikutukseen ihmisten ja tietokoneiden välillä, käytettävyyden visuaalisuuteen sekä itse ”kognitiiviseen kuormittumiseen”. Voidaan kysyä millä tavoin kognitiivinen kuormitus vältetään tai millä tavoin huomioidaan, havainnot, tarkkaavaisuus, muisti ja ajattelu sekä sen kyky mutta toisaalta rajat? Tavoitteena kognitiivisella ergonomialla on tehostaa toimintaa sekä sen sujuvuutta ja turvallisuutta ja samalla myös työhyvinvointia. Kun käytettävät järjestelmät ja ympäristö ei kuormita, on työnteko sujuvampaa, innostavampaa ja motivoivampaa. (Työterveyslaitos 2015.)

6 Opinnäytetyönä perehdytysopas

Vilka & Airaksinen (2003, 70) mainitsevat, että opinnäytetyötä tehtäessä tulee tietoa hankittua monesta lähteestä, jotta työlle muodostuu tietoperusta sekä viitekehys. Internet on hyvä keino tiedon etsimiseen mutta kirjallisuutta tarvitaan myös ja löydetyn tiedon muistiin kirjoittamista. Työelämästä lähtevällä opinnäytetyöllä voi olla projektiin viittaavia piirteitä ja sen voi toteuttaa joko yksin tai kaksin. Mikäli työtä tekee useampi, tulee työnjaot ja vastuut sopia tarkasti. Projektiin saa apua niin ohjaajalta kuin toimeksiantajaltakin (Vilka ym. 2003, 47-48, 70.)

Työelämälähtöinen opinnäytetyö auttaa ammatillisen kasvun tukemisessa. Opinnäytetyö onkin monesti opiskelijan laajin itsenäisesti toteutettava opinnot osa. Toimeksianto auttaa työelämälähtöisen ja käytännönläheisen ongelman ratkaisussa. Toimeksiantotessa opinnäytetyössä on myös etuna se, että siinä voi hyödyntää ja verrata jo opittua työelämän kanssa. (Vilka ym. 2003, 17.)

Toiminnallista opinnäytetyötä voidaan pitää vaihtoehtona tutkimuksena tehtävälle opinnäytetyökokonaisuudelle. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tavoitellaan ammatillisesta näkökulmasta käytännössä tapahtuvaa toimintaa kuten ohjeistusta, opastusta, toimintojen organisoimista ja miten ne voidaan ajatella järjestellä. Aiheeseen voi vaikuttaa myös toimiala ja se voi olla jonkinlainen opas tai ohjeistaminen. Aihe voi myös olla tapahtuman järjestäminen. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksia eli toteutustapoja voi myös olla kirjat, kansiot, vihkoset, oppaat, cd-levyt tai jokin muu vastaava. (Vilka ym. 2003, 9.)

Useimmissa työyhteisöissä on tapana antaa uudelle työntekijälle niin sanottu ”tervetuloo taloon” vihko. Uusi työntekijä muodostaa kuvan yrityksestä jokaisen kohtaamisen ja tapahtuman pohjalta, joten vihkon on hyvä olla tehty positiivisella ajatuksella. Uusi työntekijä voi saada vihkon luettavakseen joko ennen työn aloitusta tai aloitettuaan työt. Vihkoa laadittaessa on hyvä miettiä millainen viesti sillä halutaan antaa työyhteisöstä eli sen yleiskuvaa on hyvä miettiä aivan ensimmäisenä, koska vihko saattaa olla uuden työntekijän ensimmäinen kontakti työyhteisöön. Oppaasta tulisi siis välittyä se ilmapiiri ja tekemisen meno, joka on juuri sille työyhteisölle tärkeää. Perehdyttämisellä toki pyritään luomaan uudelle työntekijälle rento olo eikä tarkoituksena ole jännityksen lisääminen. Sisällön kannalta onkin tärkeää miettiä luetellaanko vihkossa vain sääntöjä vai onko sen tarkoitus aidosti toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi. (Kjelin ym. 2003, 211-213.)

Vihkon sisällöllä ja ulkoasulla on tärkeä rooli. On tärkeää, että vihko on laadittu siten, että se on helppolukuinen ja siinä keskitytään vain olennaisiin asioihin. Harva tuskin jaksaa

lukea opasta jossa on kymmeniä sivuja, joten on tärkeää, että asia ilmaistaan tiiviisti, jotta tieto on helpompi omaksua. Vihkoon ei myöskään ole tarpeellista koota esimerkiksi sellaista yritykseen liittyvää asiaa, joka on jo saatavilla muun materiaalin yhteydessä. Tärkeä muistettava seikka on myös miten vihkon sisältämää aineistoa ylläpidetään ja millainen prosessi sillä on. Yrityksessä on hyvä olla tiedossa kenellä on vastuu pitää yllä tiedon ajantasaisuutta ja että vihko on saatavilla. (Kjelin ym. 2003, 212-213.)

7 Assistenttiharjoittelijan opas StartUp Schoolille

Tarve opinnäytetyölle ja itse oppaalle lähti keskustelusta toimeksiantajan kanssa. StartUp Schoolilla oli ollut aikaisemmin yksi harjoittelija ja tätä opinnäytetyötä aloittaessani oli jo toinen harjoittelija tekemässä tärkeää työtä StartUp Schoolilla. Tarve lähti siis suoraan käytännön ongelmasta eli miten siirtää tieto harjoittelijalta toiselle sujuvasti. Tein siis opinnäytetyön kahdessa osassa: oppaan sekä tietoperustan sille.

7.1 Opinnäytetyön ja oppaan tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä tietoperustaa eli viitekehystä tukemaan oppaan sisältöä. Opinnäytetyössä käsittelin muun muassa yritystoimintaa, StartUp toimintaa, rekrytointia, perehdyttämistä ja työhyvinvointia. Kaikki nämä osa-alueet olivat mielestäni oleellisia oppaan kannalta ja juuri niitä tuli tarkastella. Pääasiallisena tavoitteena oli kuitenkin luoda StartUp Schoolille opas, joka sisältää kaiken tarvittavan mitä uusi harjoittelija tarvitsee tullessaan työharjoitteluun. Oppaan tavoitteena on ikään kuin kutsua harjoittelija tervetulleeksi StartUp School yhteisöön. Oppaan tavoitteena oli tutustuttaa harjoittelija StartUp Schoolin kulttuuriin ja toimintaympäristöön sekä helpottaa uuden työntekijän arkea heti alusta alkaen. Opasta tehdessä oli tavoitteena, että siitä löytyy mahdollisimman paljon tietoa kuitenkin siten, että tieto löytyy siitä helposti ja se on kuvattu ilman sen suurempia mutkia.

7.2 Aikataulu ja suunnitelma

Aloitin opinnäytetyön tekemisen alkusyksystä aiheanalyysillä ja keräämällä tietoa opasrunkoa varten. Tiedon keräämiseen käytin haastatteluja eli haastattelin StartUp Schoolin ensimmäistä harjoittelijaa sekä toista harjoittelijaa. Lisäksi käytimme opasrunгон kommentoinnissa Google Docs palvelua, jonka avulla tiedoston muokkaaminen onnistui reaaliajassa ja samalla kaikki tieto tallentui siihen automaattisesti. Suunnitelmat muuttuivat matkan varrella ja päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, että teen oppaan englanniksi ja yhdistin siihen samalla Englannin kieliprojektin. Kielivalintaa voidaan perustella sillä, että opasta ei tarvitse enää kääntää englanniksi, jos sellaiselle tulee tarve.

Opinnäytetyösuunnitelman tekemisen aloitin loppuvuodesta 2014. Siinä kerroin pääpiirteittäin mitä tulen opinnäytetyössäni tekemään ja mitä aiheita käsittelen. Samalla esittelin oppaan sisältöä ja aihealueita. Opinnäytetyösuunnitelma valmistui joulukuussa 2014 ja esittelin sen myös vielä samassa kuussa. Samalla jatkoin oppaan työstämistä ja teoritiedon keräämistä.

Aloitin oppaan kääntämisen englanniksi alkuvuodesta 2015 ja tein samalla kieliprojektin. Tämä oli mielestäni hyvä järjestely, koska pystyin hyödyntämään jo valmista tekstiä projektiin ja samalla kehittämään englanninkielen taitojani. Opinnäytetyön ja oppaan valmistumistavoitteeksi olin asettanut maaliskuun loppupuolen mutta kuitenkin siten, että opas on varmasti valmis asetettuun päivämäärään mennessä.

Työskentely koulun ohella kuitenkin verotti aikaa sen verran, että sain kyllä oppaan valmiiksi lupaamaani määräaikaan mennessä, mutta suurempi kokonaisuus eli itse opinnäytetyö jäi siinä hieman varjoon ja ei valmistunut aivan määräaikaan mennessä. En kuitenkaan tästä lannistunut ja opinnäytetyö valmistui noin kuukauden arvioidun valmistumisajan jälkeen. Venymiseen vaikutti myös se, että odotin uuden harjoittelijan palautetta oppaasta, jonka halusin lisätä valmiiseen työhön.

7.3 Oppaan toteutus

Haasteenani oli tehdä selkeä ja yksinkertainen opas, joten etsin vinkkejä muista vastaavanlaisista oppaista, joita oli julkaistu. Lisäksi etsin muista oppaista vinkkejä työstämäni oppaan sisältöön liittyen ja olisiko vielä jotain mitä olisi hyvä ottaa huomioon tai miten toimeksiantaja voisi vielä kehittää perehdytystä. Etsin pääasiassa sellaisia muita opinnäytetöitä ja oppaita esimerkeiksi, jotka löytyvät Theseus tietokannasta tiedon saatavuuden kannalta. Päädyin kuitenkin selkeään ja yksinkertaiseen linjaan, jota teorian tiedonkin tukee.

Alussa pohdimme parasta vaihtoehtoa oppaan toteutukselle. Ensimmäisessä suunnitelmassa pohjana olisi ollut Power Point. Totesin kuitenkin, että tekstiä alkoi jo tulla niin paljon, että oli mietittävä myös muita vaihtoehtoja. Tärkeintä oli, että opas on valmistuessaan muokattavassa muodossa, koska jatkossa on tarkoitus, että uusi harjoittelija aina päivittää sitä tarpeen mukaan. Lopulliseksi tiedostomuodoksi tuli Word, jonka voi tarvittaessa muuntaa Pdf- tiedostoksi.

Tein oppaan kanssa yhteistyötä StartUp Schoolin senhetkisen harjoittelijan kanssa ja kävimme opasrunkoa läpi, jotta siitä löytyisi varmasti kaikki senhetkiset tärkeät ja oleelliset tiedot. Kuten edellä mainitsin, oli käytössä myös reaaliaikainen muokkaus Google Docs-ohjelmalla, joten oppaan kommentointi onnistui kaikilta silloin kuin oli aikaa. Oppaan lopussa olevat case esimerkit ovat harjoittelijan käsialaa, jotka toimeksiantaja pyysi häntä tekemään uutta harjoittelijaa auttamaan.

Oppaan sisältö muokkautui pikkuhiljaa assistenttiharjoittelijan työnkuvan mukaan. Keräsin oppaaseen tietoa muun muassa StartUp Schoolin käytännöistä ja toimintatavoista, assistenttiharjoittelijan yleisistä juoksevista ja päivittäisistä asioista, viestinnästä sekä tutkivasta ja kehittävästä otteesta. Lisäksi halusin lisätä oppaaseen nykyään hyvin tärkeän asian työyhteisöissä eli työhyvinvoinnin ja työpaikkaliikunnan. Tätä varten tein eräänlaista muistilistaa oppaaseen siitä miten harjoittelija voi omalta osaltaan edistää omaa työhyvinvointiaan. Suunnittelin oppaan yhteyteen lyhyen jumpan, josta toivon olevan hyötyä myös muille StartUp Schoolin työntekijöille. Oppaassa ei ole tarkkaa teorialtietoa, vaan se on itse opinnäytetyön viitekehys.

Visuaalisessa ilmeessä halusin noudattaa StartUp Schoolin värimaailmaa ja toisaalta selkeää ja puhdasta tyyliä. Pyysin käyttööni StartUp Schoolin logon ja katsoin fontin muista StartUp Schoolin teksteistä. Tarkoituksena ja suunnitelmissa oli alun perin, että Haaga-Helian viestintä olisi mahdollisesti tehnyt huoneentaulun mutta heidän kiireiden vuoksi toteutin sen itse käyttämällä Power Point- ohjelmaa.

7.4 Oppaan sisältö ja rakenne

Oppaan sisältö muokkautui lopulta seuraavanlaiseksi: Kansi, jossa on logo, sisällysluettelo, alkusanat, mikä on StartUp School, StartUp School työpaikkana, StartUp School tilan säännöt, assistenttiharjoittelijan rooli ja tehtävät, viestintä, uuden harjoittelijan perehdyttäminen, tapahtumatoiminta, tietojen päivitykset, muita juoksevia asioita, lista tärkeimmistä työkaluista ja järjestelmistä, hyvinvointi ja tekemisen tapa, vaitiolovelvollisuus, ”tie menestykseen”, tutkimus –ja kehitystyö, taukoliikuntaohje, esimerkki tilanteita, joita harjoittelija todennäköisesti kohtaa työssään sekä huoneentaulu.

Erityisen tärkeää oppaassa oli mielestäni harjoittelijan jaksaminen ja hyvinvointi, joten teorian avulla etsin esimerkiksi keinoja joilla voidaan ehkäistä työperäisiä sairauksia tai parantaa ergonomiaa. Teorian kautta pyrin löytämään mahdollisia apukeinoja päivittäisistä asioista suoriutumiseen, mikäli niissä ilmenee kehittämisen kohteita.

7.5 Yhteenveto

Työn valmistuttua lopputuloksena oli valmis kokonaisuus eli opas, joka on sellainen, että toimeksiantaja pystyy hyödyntämään sitä sellaisenaan ja uusi harjoittelija saa siitä kaiken tarvitsemansa tiedon selville. Toimeksiantaja hyötyy työn tuloksista sekä oppaan, että teorian osalta ja opas helpottaa StartUp Schoolin työntekijöiden arkea siten, että heidän ei tarvitse käyttää aikaa niin paljon uuden harjoittelijan perehdyttämiseen. Tämä ei tietenkään tarkoita, että uusi harjoittelija työskentelisi vain oppaan turvin, vaan, että se

toimii apuna varsinkin harjoittelun alkumetreillä. ”Elämä” StartUp Schoolissa on kiireistä ja on hyvä, että harjoittelija pääsee heti mukaan toimintaan ja pystyy tarvittaessa tarkistamaan nopeasti mistä mitään löytyy. Opas on myös sellaisessa muodossa, että se on helposti saatavilla ja linkitykset kattavampaan tietopankkiin on selkeästi esitetty. Linkitykset ovat sellaisessa muodossa, että niistä selviää miten tieto löytyy StartUp Schoolin järjestelmissä. Tarkoitus ei siis ollut tehdä niistä hyperlinkkejä, koska se ei olisi ollut välttämättä toimiva järjestelmä, koska linkitykset ovat kansioihin, joihin harjoittelijalla on pääsy.

Produktia eli opasta voidaan arvioida siten, että onko se siirrettävissä eli voiko sitä käyttää myös jossain muussa tilanteessa ja onko se juuri toimeksiantajan toivomuksien kaltainen. Oppaan sisältöä voidaan arvioida ja miettiä, että onko siellä lopulta kaikki tarvittava ja mitä uusi harjoittelija voisi sinne mahdollisesti vielä lisätä. Tavoitteena oli, että opas on sellaisessa muodossa, että se on helposti ja vapaasti muokattavissa. Haasteena tässä oli kuitenkin se, että opas on englannin kielellä ja jo tarkistettu, joten seuraavien harjoittelijoiden tulee kääntää uudet tiedot suoraan englanniksi sekä tarkistaa niiden oikeellisuus.

Projektin onnistuminen varmistettiin sillä, että kävin säännöllisesti opinnäytetyötapaamisissa ja tein opinnäytetyösuunnitelman ja esittelin sen annetussa määräajassa. Lisäksi itse oppaalle ja lopulliselle opinnäytetyölle oli asetettu aikaraja, jolloin sen pitää olla valmis. Tästä aikarajasta pidin tarkasti kiinni erityisesti oppaan osalta, koska sillä oli suuri tarve ja jotta se oli valmis ennen kuin uusi harjoittelija aloitti.

Työn luotettavuutta arvioin sillä, että oppaan sisältö on moneen kertaan tarkistettu ja keskusteluja toimeksiantajan sekä vanhan harjoittelijan kanssa on ollut riittävästi. Oppaan on lisäksi tarkistanut englannin kielen opettaja. Peilaan myös oppaan sisältöä tietoperustaani. Tärkeiksi tarkastelun kohteiksi nousivat perehdyttäminen ja työhyvinvointi. Lisäksi luotettavuuden kannalta oli tärkeää, että valitsin käyttämäni lähteet kohtuullisella kritiikillä eli mietin tarkkaan mitä tietoa esimerkiksi käytän Internetistä ja miten vanhaa tietoa on järkevää käyttää. Käytin esimerkiksi paljon Työterveyslaitoksen ja Työturvallisuuskeskuksen internetsivuja, koska koen että siellä oleva tieto on luotettavaa ja ajantasaista.

Yritysmailma kuin myös hyvinvointimaailma muuttuvat jatkuvasti, joten mielestäni on tärkeää, että tieto on ajantasalla. Riskinä on kuitenkin jatkossa, että oppaan työhyvinvointiosiossa jokin asia ”vanhenisi” mutta esimerkiksi perinteiset jumppa- ja

ergonomiaohjeet tuskin muuttuvat kovin pitkällä aikavälillä. Siksi olikin tärkeää, että sisällytin oppaaseen sellaista tietoa mikä säilyy pidempään.

7.6 Uuden harjoittelijan palaute oppaasta

Kysyin StartUp Schoolin uudelta harjoittelijalta, joka otti oppaan ensimmäisenä käyttöön, palautetta oppaan yleisvaikutelmasta sekä käytettävyydestä. Haasteena tässä oli, että uuden harjoittelijan tuli tietenkin ensin perehtyä oppaaseen ja työympäristöön sekä sen toimintatapoihin, joten sovimme, että hän mieltii palautetta ensimmäisen kahden viikon aikana. Kävin lopulta henkilökohtaisesti keskustelemassa uuden harjoittelijan kanssa ja kysyin millainen vaikutelma hänelle on muodostunut oppaasta.

Oppaasta saatu palaute oli sekä toimeksiantajan että vanhan ja uuden harjoittelijan puolelta positiivista ja he olivat tyytyväisiä tehtyyn työhön. Uuden harjoittelijan mukaan oppaan ensivaikutelma oli hyvä ja opas oli hyvin selkeä. Se vastasi kaikkiin kysymyksiin, joita hän tarvitsi työtään aloittaessa. Siinä oli siis kaikki oleellinen. Myös kaikkiin tarvittaviin asioihin oli hyvät ja selkeät ohjeet eli tässä tapauksessa linkitykset eteenpäin eri järjestelmiin ja niiden yksityiskohdat olivat hyvät. Opasta oli myös helppo lukea ja se kokosi yhteen hyvin työtehtävät. Uusi harjoittelija käytti opasta koko harjoittelun ensimmäisen viikon ja se oli ollut käytännöllinen sekä sisältö oli oleellista verrattuna työhön, jota hän tekee.

Kehitysehdotuksia tai negatiivista sanottavaa ei ainakaan alkuvaiheessa ollut noussut mutta uusi harjoittelija mainitsi, että parantaa toki voi esimerkiksi ulkoasua, mutta se ei ole käytettävyyden kannalta olennaista, koska tärkeintä on sisältö ja että oppaasta löytyy tarvittava. Toki opasta voi täydentää matkan varrella kuten lisäämällä esimerkiksi jokaiselle kohdalle niin sanotun ”polun”. Esimerkiksi viestinnän alla on sosiaalinen media ja maininnat mitä ne tässä tapauksessa on, kuten Facebook. Sen jälkeen voisi laittaa selityksen mitä se on tarkemmin ja mitä sen kohdalla tulisi tehdä. Lopuksi olisi tehtävä tai ohjeistus esimerkiksi ”päivitä tiedot säännöllisesti” tai ”seuraa tykkäysten määrää säännöllisesti”.

8 Pohdinta

Tässä osiossa pohdin työn onnistumista ja omaa oppimista sekä olen miettinyt myös kehitysehdotuksia ja jatkotyöstömahdollisuuksia oppaalle. Projekti on ollut alusta asti mielenkiintoinen ja se on ollut tärkeä oman ammatillisen oppimisen kannalta.

Opinnäytetyöprosessi voi kuitenkin olla haastava ja vaatii mielestäni oikeanlaista asennetta työn loppuun saattamisessa.

8.1 Oman oppimisen arviointi

Valitsin pääaineekseni organisaatiot, johtamisen ja HR:n, joten oli luontevaa, että tein opinnäytetyön johonkin edellä mainituista liittyen. Halusin, että aiheeni on sellainen, että siitä on hyötyä tulevan mahdollisen ammattini kannalta, oli se sitten assistentin tai esimiehen rooli. Opinnäytetyöni ja tekemäni opas on mielestäni sellainen, jonka voi tehdä joko assistentti tai esimies. Opasta työstäessäni osoitti se myös, että assistentin rooli on moninainen ja että työ on kiireistä ja välillä joutuu työskentelemään paineen alla. Oppaan sisältö varmasti myös osoittaa esimiehelle mitä kaikkea assistentin työhön kuuluu juuri kyseisessä työyhteisössä.

Työn tekeminen opetti itselle myös yhteistyökykyä ja rohkeutta olla yhteydessä toimeksiantajaan ja harjoittelijaan. Yllätin, jopa itseni, kun syksyllä 2014 olin käymässä StartUp Schoolilla muissa asioissa juuri ennen ensimmäistä opinnäytetyötapaamista ja mieleeni välähti, että miksi en kysyisi aihetta StartUp Schoolilta. Haasteenani oli, että en saisi aihetta esimerkiksi työharjoittelupaikasta, koska olin korvannut harjoittelun aikaisemmilla opinnoillani. Osoitin siis itselleni, että kun on oikeaan aikaan oikeassa paikassa ja rohkeasti kysyy, mahdollistaa se monia uusia asioita ja yhteistyömahdollisuuksia.

Oman haasteensa opinnäytetyön tekemiselle asetti työskentely samaan aikaan. En ollut aikaisemmin työskennellyt opintojen aikana tai edes ajatellut työskenteleväni mutta sattuman kautta päädyin työskentelemään henkilöstöjohtajaksi StartUp yrityksessä. Osaltaan siis tekemäni opas tuki myös nykyistä työtäni, jossa työnkuvaani kuuluu laatia erilaisia prosesseja sekä perehdyttää uusia työntekijöitä. Voin myös ottaa mallia omasta työstäni tarvittaessa.

Aiheen valinta tuli siis sattumalta mutta alusta asti oli varmaa, että haluan tehdä toiminnallisen opinnäytetyön tai produktin, koska sen mahdollistama luovuus on itselle ominaisempaa ja koen, että opin siitä enemmän kuin tutkimuksen tekemisestä. Opin parhaiten tekemällä ja konkretian kautta. Haastavaa oli osaltaan opinnäytetyöprosessin

aikana teorian kerääminen ja kirjottaminen sekä kokonaisuuden hahmottaminen. Toisaalta haasteen asetti myös oppaan sisältö ja mitä asioita siitä otan opinnäytetyön teoriaosuuteen. Kuitenkin loppujen lopuksi kyseessä on perehdytysopas, joten pääaiheiksi valitsin rekrytoinnin, perehdyttämisen ja osaltaan työhyvinvoinnin. Ne olivat myös aiheina sellaisia, joita tulen tarvitsemaan sekä nykyisessä työssäni että mahdollisesti myös tulevaisuudessa. Koen, että sain teoriasta vahvaa tietopohjaa, joka on mielestäni erittäin tärkeää perehdyttäjän roolissa toimittaessa. Opin, että perehdytys prosessina ei olekaan aivan yksiselitteinen, vaan siihen kuuluu monia vaiheita aivan rekrytoinnista lähtien ja että perehdytys ei pääty siihen, että annetaan vain ohjeet käteen. Toivon myös, että keräämästäni tiedosta on hyötyä toimeksiantajalle sekä muille lukijoille.

8.2 Kehitysehdotukset

Jatkokehitysehdotuksina pohdin oppaalle, että sen voisi myöhemmin myös taittaa konkreettiseksi oppaaksi, jota voi kuljettaa mukana ja se voisi olla myös visuaalisesti kirjavampi eli siihen voisi lisätä kuvia tai kuvakaappauksia erilaisista tehtävistä tai järjestelmistä kuten fleximin käyttö tai miten edetä eri poluilla, kun etsii tietoa tietokoneen asemalta. Opasta voisi myös kehittää sisällön asettelun suhteen. Mielestäni tekemäni opas on nyt melko pelkistetty, johon tosin pyrinkin, mutta sitä voisi vielä jaotella ja miettiä tarkemmin. Tuleviin versioihin voisi myös linkittää internetsivuja, joista voisi olla hyötyä harjoittelijalle. Tällaisia linkkejä voisi olla perehdyttämiseen, työhyvinvointiin ja ergonomiaan liittyvät linkit ja miksei myös yritystoimintaan.

Haasteena opinnäytetyössäni huomasin sen, että teorian ollessa suomeksi ja oppaan englanniksi, ei itse opinnäytetyön teoriaosuudesta ole paljoa hyötyä henkilölle, joka ei osaa suomea. Tein kuitenkin sen päätöksen, että teen vain oppaan englanniksi mutta en usko siitä koituvan haittaa, koska käsittelemäni aiheet ovat sellaisia, että niitä löytyy varmasti myös englannin kielellä.

Lähteet

Dementyeva, A. 2015. Harjoittelijan kokemuksia StartUp Schoolista työnantajana. Sähköpostihaastattelu.

Haaga-Helia 2014. StartUp School. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/strategiset-painopistealueet-0/startup-school-0>. Luettu: 26.11.2014.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tammi. Helsinki.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2014. Kasvuyrittäjyys. Luettavissa: <http://ek.fi/mita-teemme/yrittajyys/kasvuyrittajyys/>. Luettu 29.11.2014.

Finlex 2002. Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu: 18.2.2015.

Jalava, U. & Uhinki, A. 2007. 100 ideaa esimiestyöhön. Tammi. Helsinki.

Karjalainen, P. (ed). 2013. Management Assistant 2020. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. WSOY. Helsinki.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Edita. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Sihteeri/Assistentti. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/321_ammatti. Luettu 9.4.2015.

Työterveyslaitos 2013. Toimisto- ja tietotyö. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/ergonomia_eri_aloille/toimisto_ja_tietoty/sivut/default.aspx. Luettu: 30.3.2015.

Työterveyslaitos 2015. Kognitiivinen ergonomia. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/kognitiivinen_ergonomia/sivut/default.aspx. Luettu: 30.3.2015.

Työturvallisuuskeskus 2014. Työstressi hallintaan. Luettavissa:
http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyostressi_hallintaan. Luettu 29.11.2014.

Työturvallisuuskeskus 2015 a. Perehdyttäminen ja työnopastus. Luettavissa:
http://ttk.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus. Luettu 17.2.2015.

Työturvallisuuskeskus 2015 b. Perehdyttäminen ja työnopastus-Kenelle tulee antaa perehdytystä. Luettavissa: <http://tyoturvallisuuskeskus.mobiezone.fi/zine/4/article-140>.
Luettu: 18.2.2015.

Työturvallisuuskeskus 2015 c. Psykososiaalinen työkuormitus. Luettavissa:
http://ttk.fi/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus. Luettu: 30.3.2015.

Vilkka, H., & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki.

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon Assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki.